

**Памятка  
держателя расчетной банковской карты  
Коммерческого Банка «Русский Торговый Банк» (общество с ограниченной  
ответственностью)**

**1. Общие положения**

1.1. Банковские карты Коммерческого Банка «Русский Торговый Банк» (общество с ограниченной ответственностью) (далее по тексту - Карты) предназначены для совершения операций оплаты товаров и услуг в различных торговых и сервисных предприятиях и получения наличных денег в банкоматах и ПВН.

1.2. Карта является собственностью Банка и выдается держателю Карты (далее - Держатель) вместе с ПИН-кодом для индивидуального пользования. ПИН-код предназначен для идентификации Держателя при совершении операций по карте.

1.3. Комиссии с Держателя взимаются согласно соответствующим действующим Тарифам на выпуск и обслуживание банковских карт.

1.4. Срок действия Карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия Карта не действительна.

Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для получения Карты, выпущенной на новый срок действия. Банк выпускает Карту, если от Держателя поступило заявления о перевыпуске Карты.

1.5. Держатель может в любое время отказаться от использования карты Банка. При этом он должен письменно уведомить о своем отказе Банк и вернуть карту в Банк.

**2. Обязанности держателя карты**

2.1. Держатель обязан подписать Карту в присутствии представителя Банка шариковой ручкой в момент получения.

2.2. Картой имеет право пользоваться только ее законный владелец (Держатель).

2.3. Держатель Карты обязан хранить ПИН-код в секрете (Не пишите ПИН-код на Карте! Запишите ПИН-код, если Вам трудно его запомнить, и храните отдельно от карты на случай потери или кражи).

2.4. Держатель не должен допускать повреждения Карты, избегать механического, химического, теплового воздействий, избегать воздействия магнитов (как постоянных - магнитные замки кошельков, сумок, шкафов, так и переменных магнитных полей - мобильных телефонов, компьютеров, трансформаторов, металлодетекторов и т.д.).

2.5. В случае невозможности использования Карты в результате ее повреждения Держатель Карты должен обратиться в Банк по месту выдачи.

2.6. В случае пропажи Карты или получения информации о незаконном ее использовании Держатель обязан незамедлительно заявить об этом в Банк по телефону +7 (495) 787-58-70.

Оператор заблокирует Вашу Карту сразу, как только произведет идентификацию Ваших данных с данными по Карте. Для этого Вам следует сообщить личные сведения (Ф.И.О., дату рождения, адрес проживания, кодовое слово). Кроме того, Вам необходимо как можно быстрее лично явиться в Банк и написать соответствующее заявление.

2.7. До сообщения в Банк об утрате своей Карты всю ответственность за ее незаконное использование несет Держатель. После получения Банком сообщения об утрате Карты ответственность за незаконное использование переходит на Банк.

2.8. В случае несогласия Держателя Карты с операцией, совершенной с использованием Карты, или в случае обнаружения утраты Карты и (или) ПИН-кода, Держатель обязан немедленно после обнаружения факта утраты Карты и/или осуществления операций с использованием Карты без согласия Держателя, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции с использованием Карты, уведомить Банк о своем несогласии с операцией путем представления заявления в письменной форме либо по факсу + 7 (495) 787-58-70 (с обязательным последующим представлением заявления в письменной форме) с максимально подробным изложением

обстоятельств утраты Карты и/или осуществления операций с использованием Карты без согласия Держателя с подтверждающими документами (слип/чек, иные документы, подтверждающие Заявление).

2.9. В случае Утраты Карты Держатель Карты имеет право заблокировать Карту временно сроком на 48 часов, обратившись в Банк по телефону +7(495) 787 58 70, 8 800 200 45 75. Если в течение этого времени Карта будет найдена, для дальнейшего ее использования Держатель Карты обязан предоставить в Банк письменное Заявление о разблокировании карты.

2.10. В случае обнаружения Держателем Карты расхождений между Транзакциями, указанными в Выписке, и фактически произведенными Держателем Карты транзакциями, Держатель обязан уведомить об этом Банк в письменном виде в течение 30 (Тридцати) дней с момента осуществления спорной транзакции, заполнив Заявление о несогласии с транзакцией. При отсутствии претензий со стороны Держателя Карты по истечении вышеуказанного периода, транзакция считается подтвержденной и претензии по ней Банком не принимаются.

### **3. Получение наличных денежных средств**

#### **3.1. Как получить наличные в кассе**

Наличные деньги можно получить в кассах головного офиса КБ «РТБК» (ООО).

При получении денег в кассе Банка Вы передаете документ, удостоверяющий Вашу личность, и Карту кассиру и говорите, какую операцию (снятие и внесение наличных) и на какую сумму вы хотите осуществить.

По завершении операции кассир выдает чек, в котором указаны дата, время, тип и сумма проведенной операции. В кассе Банка необходимо проверить данные на чеке, подписать чек и вернуть его кассиру.

#### **3.2. Как получить наличные в банкомате**

Прежде чем провести по Карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата. Для выбора нужного пункта меню необходимо нажать соответствующую клавишу: как правило, это дополнительные функциональные клавиши, выбор которых происходит по позиционному признаку (т.е. местоположению), например, слева внизу, справа вверху и т.п.

Набирайте ПИН код так, чтобы окружающие не могли его увидеть.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. Помните, что если Вы введете ПИН-код неверно 3 раза подряд, Карта будет заблокирована и может быть изъята банкоматом. В этом случае Вам необходимо обратиться в КБ «РТБК» (ООО) по телефону +7 (495) 787-58-70.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении определенного времени будут задержаны банкоматом.

В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), откажитесь от его использования, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «отмена», и дождитесь возврата карты.

Если Ваша карта задержана банкоматом, Вам необходимо срочно заблокировать карту, обратившись в КБ «РТБК» (ООО) по телефону +7 (495) 787-58-70. Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания в течение 1 месяца (в т.ч. и чек об изъятии карты).

#### **Внимание!!!**

Время выбора какого либо действия ограничено. Звуковой сигнал является напоминанием о том, что Вы медлите с каким-либо действием.

Не вставляйте Карту в приемник, если нет приглашения на экране.

Не препятствуйте движению Карты при ее считывании или возврате. Это может привести к порче Карты и банкомата

Не ставьте посторонние предметы на банкомат.

В случае нестандартной ситуации следуйте указаниям, изображенным на экране, или звоните по телефону, указанному на банкомате.

#### **4. Меры предотвращения повреждения карты**

4.1. Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников, сотовых телефонов и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

4.2. Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в Банк, для ее сдачи и получения новой карты.

#### **5. Меры предотвращения мошенничества**

Каждый владелец карточки должен знать и соблюдать необходимые меры предосторожности и защиты своей карточки от возможных мошеннических операций.

Чтобы максимально обезопасить собственные средства, следует относиться к карте так же внимательно и осторожно, как к наличным деньгам в своем кошельке.

5.1. Храните свою Карту в недоступном месте для посторонних лиц. Передача банковской карты или ее реквизитов, ПИН-кода другому лицу (в том числе работнику Банка) означает, что Вы предоставляете возможность другим лицам проводить операции по Вашим счетам!

5.2. Не сообщайте ПИН-код и реквизиты своей Карты (номер карты, срок действия, код защиты CVV2/CVC2, одноразовый пароль 3D SecureCode и т.п.) другим лицам, в том числе родственникам, знакомым, работникам банка, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты. Работникам банка можно называть только номер карты, расположенный на лицевой стороне.

В отделениях банков или торгово-сервисных точках от Вас не имеют права требовать сообщения ПИН-кода, Вас могут попросить только ввести его с использованием специальных устройств.

5.3. Не оставляйте карту без присмотра, например, в машине, на столике в ресторане и никогда не передавайте карту другому лицу даже временно, так как карта — это доступ к вашему счету и, соответственно, к деньгам.

5.4. Не записывайте ПИН-код на Карте.

ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для других лиц, в том числе родственников, месте.

5.5. В случае получения sms-сообщений с информацией о блокировке Карты, не перезванивайте на указанный мобильный номер и тем более не передавайте данные своей Карты.

5.6. При оплате товаров и услуг следите, чтобы все действия кассира с Вашей Картой проходили на Ваших глазах. Не позволяйте кассиру уходить с Вашей Картой.

5.7. Помните, что при оплате товаров и услуг через электронный терминал чек печатается в 2-х экземплярах. Перед тем, как Вы поставите свою подпись на чеке, убедитесь, что указанная сумма совпадает с фактической. Первый экземпляр чека с оригиналом подписи продавца/кассира и Вашей подписью храните на случай, если возникнет спорная ситуация.

5.8. Помните, что кассир заполняет слип в 3-х экземплярах.

Никогда не подписывайте слип (чек) при оплате с использованием импринтера, в котором более трех листов. Подпись на слипе — это согласие списать с вашего карточного счета указанную сумму. Никогда не подписывайте слип, на котором не указана сумма покупки/услуги.

При неверном оформлении слипа требуйте его аннулирования. Если при оформлении слипа (чека) была допущена ошибка и вам предложили оформить новый слип (чек), не стесняйтесь попросить аннулировать ошибочный. В противном случае с вашего счета могут списать двойную сумму. Неправильно заполненный слип должен быть уничтожен в вашем присутствии.

5.9. Всегда осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

Если Вы заметили какие-либо неисправности банкомата, то Вам лучше воспользоваться другим.

5.10. В целях исключения возможности компрометации Карты и ПИН-кода к ней при проведении операций в банкоматах обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им.

5.11. Ни в коем случае не сообщайте ПИН-код при проведении операций через Интернет. Запрос на ввод ПИН-кода через Интернет может означать, что перед вами сомнительный Интернет-магазин. В настоящий момент не существует такого сервиса платежных систем в Интернете, при котором вам необходимо указывать свой ПИН-код. Такое требование означает, что Вы имеете дело с мошенническим сайтом.

5.12. В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет: MasterCard SecureCode, безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка, адрес сайта должен начинаться с <https://>.

5.13. Не отвечайте на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не рекомендуется следовать по ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, сайтов, порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

5.14. Не используйте для оплаты в интернете карты, на которых у вас находятся крупные суммы денег, лучше завести для таких целей отдельную карту и переводить на счет этой карты деньги по мере необходимости.

5.15. Рекомендуем предельно осторожно использовать Карту, посещая страны с высоким уровнем риска мошенничества.

Список стран с высоким уровнем мошеннических операций: Австралия, Австрия, Албания, Аргентина, Афганистан, Бангладеш, Болгария, Боливия, Босния, Бразилия, Великобритания, Венгрия, Венесуэла, Вьетнам, Гонконг, Греция, Доминиканская Республика, Египет, Индия, Индонезия, Испания, Италия, Камбоджа, Канада, Кипр, Китай, Колумбия, Корея, Коста Рика, Куба, Латвия, Литва, Мальдивы, Мексика, Молдова, Монголия, Непал, Нигерия, Нидерланды, Новая Зеландия, Пакистан, Парагвай, Перу, Польша, Португалия, Румыния, Сербия, Индонезия, Малайзия, Мьянма, Сингапур, Словакия, Словения, США, Украина, Таиланд, Тайвань, Тунис, Турция, Уругвай, Фиджи, Филиппины, Франция, Хорватия, Чехия, Чили, Шри Ланка, Эфиопия, Япония.

5.16. Во избежание мошеннических действий Вы можете контролировать операции по Карте с помощью SMS-информирования, при подключении к которому все движения по Карте будут приходить на Ваш мобильный телефон.

SMS сообщение обычно доставляется в течении нескольких минут после совершения операции. Но этот период может быть увеличен в зависимости от специфических условий сторон, принимающих участие в SMS информировании и проведения самой оплаты.

SMS уведомление не направляется в случае безавторизационной оплаты, например, оплата Картой на борту самолета.

5.17. Уведомление может приходить только по тем Картам, которые были подписаны на услугу SMS информирования.

## **6. Лимиты и ограничения по карточным операциям**

В целях минимизации рисков мошенничества по платежным карточкам КБ «РТБК» (ООО) установил ряд ограничений и лимитов.

6.1. Сумма по расходным операциям (получения наличных средств в банкоматах/ПВН, оплата товаров и услуг), доступная для расходных операций в сутки, указана в Тарифах на выпуск и обслуживание банковских карт.

Изменить лимиты по карте возможно только на основании письменного заявления Держателя Карты (заявление об изменении лимита расходования по платежной карте).

6.2. Запрещены Интернет-операции по картам Maestro.

Карты Maestro не поддерживают технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет 3DSecure (MasterCard SecureCode).

6.3. Ограничено проведение операций по картам с магнитной полосой в чужих устройствах – до 15000 рублей в течение часа.

6.6. Запрещено проведение операций в странах, которые не входят в программу переноса ответственности (Global Chip Liability Shift).

Список стран не входящие в программу Global Chip Liability Shift: Австралия, Американское Самоа, Бруней, Вануату, Внешние малые острова США, Вьетнам, Гонконг, Гуам, Индонезия, Камбоджа, Кирибати, Китай, Кокосовые (Килинг) острова, Корея Республика, Лаосская Народно-Демократическая Республика, Макао, Малайзия, Маршалловы острова, Микронезия Федеративные Штаты, Монголия, Науру, Ниуэ, Новая Зеландия, Новая Каледония, Острова Кука, Остров Норфолк, Остров Рождества, Острова Херд и Макдональд, Палау, Папуа - Новая Гвинея, Питкэрн, Самоа, Северные Марианские острова, Сингапур, Соломоновы Острова, Фиджи, Тайвань, Таиланд, Тимор-Лешти, Токелау, Тонга, Тувалу, Уоллис и Футуна, Филиппины, Французская Полинезия, Япония.

Указанный список может быть изменен в связи с расширением действия программы Global Chip Liability Shift ... путем внесения изменений в настоящую Памятку. Данный ограничитель снимается только на основании письменного заявления Держателя Карты (Заявление на внесение карты в список исключений системы риск-мониторинга). Заявление необходимо оформить **заблаговременно**.